

ETICA EMPRESARIAL



Moratex





CONSTRUCCIÓN INGENIERÍA Y SERVICIOS MORATEX

CÓDIGO DE ÉTICA

CONSTRUCCIÓN INGENIERÍA Y SERVICIOS MORATEX SA DE CV se suscribe a los siguientes principios y normas.

En este Código está implícito el compromiso de que los miembros de CONSTRUCCIÓN INGENIERÍA Y SERVICIOS MORATEX SA DE CV en cumplir plenamente con todas las leyes, reglamentos y ordenanzas que rigen este negocio y en especial la Ley de Defensa del Consumidor y su Reglamento.

Nosotros nos comprometemos a:

- Manejar este negocio de acuerdo con los más altos niveles de conducta ética.
- Tratar a cada cliente de una manera justa, abierta, transparente y honesta, sin discriminación alguna.
- Satisfacer las necesidades de transportación y de servicios de nuestros clientes con todo nuestro conocimiento y de manera profesional.
- Representar nuestros productos y servicios, clara y objetivamente, cumpliendo totalmente nuestras garantías, directas e implícitas, y buscando corresponder correspondiendo el respeto y la confianza del cliente en todos los aspectos.
- Promocionar nuestros productos de una manera positiva, real e informativa.
- Detallar a nuestros clientes los costos a incurrirse en caso de requerir una reparación y dar por escrito las proformas de cualquier servicio a realizarse, aun sin que sea pedido por el cliente o requerido por la ley.
- Resolver los problemas del cliente rápida y cordialmente.
- Poner nuestros compromisos por escrito y cumplirlos.

1. PUBLICIDAD

Esta empresa se compromete a promocionar sus productos y servicios de manera clara y exacta, cumpliendo con todos los requerimientos legales aplicables. Esto incluye revelar los términos de crédito en concordancia con la Ley de Defensa del Consumidor y demás leyes pertinentes.



CONSTRUCCIÓN INGENIERÍA Y SERVICIOS MORATEX

2. SERVICIOS FINANCIEROS

En esta empresa, los encargados de financiamiento y seguros están comprometidos en todo momento a....

- Revelar a los clientes todos los costos, términos y obligaciones contractuales de las operaciones de crédito. Los documentos tendrán un texto simple, claro y no ambiguo de acuerdo con la ley.
- Ofrecer el seguro y otros productos opcionales de manera clara e informativa. Cualquier compra de un producto deberá reflejar la libre elección del consumidor.
- Publicitar servicios los productos financieros de una manera clara y no engañosa.

3. VENTAS

En esta empresa, los vendedores están comprometidos en todo momento a.....

- Acoger el espíritu y letra de las leyes que rigen la venta de bienes y servicios automotrices.
- Ser honestos y sinceros al momento de la venta con los clientes.
- Tener un amplio conocimiento del producto o servicio y estar en la capacidad de aplicar este conocimiento para ayudar a satisfacer las necesidades de los clientes.
- Proporcionar a cada cliente una amplia y clara explicación de los pasos requeridos para la compra de un producto o servicio y seguir estos pasos diligentemente.
- Tratar siempre a cada cliente de una manera profesional.
- Ser responsables de la oportuna prestación de los procedimientos administrativos de postventa y entrega.
- Representar a la empresa y a la industria automotriz de una manera profesional.

4. SERVICIO POSVENTA

En esta empresa los profesionales de servicio al cliente están comprometidos en todo momento a.....

- Desempeñar con alta calidad los servicios de reparación a un precio justo y competitivo.
- Emplear técnicos probados y hábiles.



CONSTRUCCIÓN INGENIERÍA Y SERVICIOS MORATEX

- Elaborar una factura desglosada de repuestos y servicios que claramente identifique cualquier repuesto usado o remanufacturado. Las partes cambiadas serán inspeccionadas bajo petición.
- Tener un sentido de obligación personal con cada cliente.
- Cuando sea apropiado, recomendar servicios correctivos o de mantenimiento, explicando al cliente cuáles de éstos se requieren para corregir problemas existentes y cuáles son para un mantenimiento preventivo.
- Proporcionar a cada cliente el precio estimado del trabajo a ser realizado, bajo petición o como lo requiere la ley.
- Proveer copias disponibles de todas las garantías que cubren a las partes o servicios.
- Obtener autorizaciones previas para todos los trabajos a realizar.
- Notificar al cliente si la cita o los tiempos de entrega establecidos no pueden cumplirse.
- Mantener los registros de servicios al cliente tal como lo requiere la ley.
- Ejercer cuidado sobre las propiedades los bienes del cliente mientras estén en posesión de la empresa.
- Mantener un sistema para dar pronta respuesta a todos los requerimientos de los clientes.
- Tener los más altos estándares de servicio en nuestra profesión.

5. CONFLICTO DE INTERESES

Se entiende por conflicto de intereses la situación en la cual los intereses personales de los colaboradores o sus familiares priman sobre los intereses de la compañía, de tal forma que no le permiten realizar su trabajo de manera efectiva ni en pro de los beneficios de la compañía.

La regla general de comportamiento frente al manejo del conflicto de intereses está dada por el principio de la buena fe y la lealtad en todas las actuaciones, lo que se logra si todos los colaboradores se responsabilizan de no generar para su beneficio y desde la empresa, ingresos más allá de los estrictamente laborales y en cumplimiento de los intereses de los asociados y la ley.

Son situaciones que generan conflicto de intereses las siguientes:

Defender los intereses de un cliente en perjuicio de otro cliente.

Hacer uso del nombre de los clientes para negocios propios.

Aprovechar la posición dominante para buscar un beneficio adicional al propio del negocio.



CONSTRUCCIÓN INGENIERÍA Y SERVICIOS MORATEX

Hacer uso de la jerarquía en la organización para desviar oportunidades de negocios en beneficio propio o de sus familiares y allegados.

Otorgar descuentos, disminuciones o exenciones de tasas, precios o plazos fundados en razón de amistad o parentesco.

Utilizar el tiempo contratado con CONSTRUCCIÓN INGENIERÍA Y SERVICIOS MORATEX SA DE CV en actividades diferentes a las responsabilidades asignadas y que requieran de la inversión de atención, tiempo y talento del colaborador en beneficio propio o en provecho de un tercero que compense o remunere directa o indirectamente.

Utilizar las instalaciones, equipos y demás recursos de CONSTRUCCIÓN INGENIERÍA Y SERVICIOS MORATEX SA DE CV para promover negocios, contactar clientes o realizar trabajos externos con fines personales o familiares.

Hacer uso de información relativa a la compañía o sus negocios en beneficio propio o de familiares y allegados

Conocer la existencia de un conflicto entre colaboradores, clientes o proveedores y no informar oportunamente a los superiores de manera que se tomen las medidas necesarias para resolverlo, protegiendo a una de las partes o a sí mismo.

6 PREVENCIÓN ANTISOBORNO

En la CONSTRUCCIÓN INGENIERÍA Y SERVICIOS MORATEX SA DE CV se rechaza todo acto de corrupción.

Nos encontramos comprometidos con todas las normas de soborno transnacional y anticorrupción. Por lo tanto, no realizamos actos incorrectos como lo es ofrecer o prometer a un servidor público nacional o extranjero, proveedores, clientes o en general a cualquier tercero, de manera directa o indirecta:

Sumas de dinero.

Objetos de valor

Beneficios o utilidad a cambio de que dicho servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional.



CONSTRUCCIÓN INGENIERÍA Y SERVICIOS MORATEX

La conciencia en el gasto es uno de los valores que todos los colaboradores independientemente de la posición que ocupen dentro de la compañía deben observar. Por tanto, los gastos de representación y de viaje que se deriven del desempeño de una función deben corresponder a las necesidades del negocio y el uso de este recurso puesto a disposición por la compañía debe ser adecuado y moderado. Debe tenerse en cuenta que aunque la compañía ha estipulado unos límites máximos, los consumos deben ser racionales y es responsabilidad de cada colaborador velar porque esto se cumpla.

7. COMPETENCIA LEAL

Lo que hay que saber Vendemos nuestros productos y servicios estrictamente en función de sus méritos, según el precio, las condiciones y la calidad, y cumplimos con las leyes que regulan la competencia.

Lo que hay que hacer

No hacer ningún pacto ni acuerdo con un competidor que pudiera afectar los precios, las condiciones en las que se venden los productos o servicios, o la cantidad y el tipo de productos o servicios vendidos.

Jamás conversar acerca de los precios, las estrategias de precios, la planificación de la producción, la comercialización o las condiciones de venta con un competidor.

No participar en ningún acuerdo, pacto o práctica que prohíban el descuento o establezcan un precio de reventa fijo o mínimo para los productos.

Jamás tratar de influenciar, presionar o incentivar a nuestros distribuidores u otros colaboradores comerciales para que presupuesten al nivel recomendado o por encima de este.

No participar en prácticas de precios discriminatorias ni imponer términos y condiciones de venta que infrinjan las leyes aplicables.

Siempre recabar información acerca de la competencia y los competidores a partir de fuentes públicas y otras vías legales. Nunca utilizar las declaraciones falsas, el engaño, el



CONSTRUCCIÓN INGENIERÍA Y SERVICIOS MORATEX

robo, el espionaje u otros medios ilícitos para reunir inteligencia competitiva ni pedirles a los empleados de los competidores que infrinjan sus obligaciones de confidencialidad.

Contactarse con el Departamento Legal en caso de ser testigo de alguna conducta que crea que es inadecuada o si tiene preguntas o inquietudes relacionadas con el antimonopolio y la competencia.